

介護福祉士の感情労働とストレスに関する一考察

著者	古市 孝義
雑誌名	人間関係学研究：社会学社会心理学人間福祉学：大妻女子大学人間関係学部紀要
巻	19
ページ	155-160
発行年	2017
URL	http://id.nii.ac.jp/1114/00006559/

介護福祉士の感情労働とストレスに関する一考察

A study on the emotional labor and stress of the care worker

古市 孝義 *

Takayoshi FURUICHI

<キーワード>

感情労働, ストレス, 介護教育

<要 約>

介護福祉士等の対人援助職は感情労働といわれており、感情労働を通した仕事はストレスを抱え、バーンアウトや最悪の場合利用者に対しての虐待への影響することが考えられる。そこで、日々、介護をする中で介護職員はどのような感情労働を行い、どのようなストレスを抱えているかについて先行研究から明らかにし、感情労働においては、A.R. ホックシールドの客室乗務員に対して行われた研究を参考にその定義を行った。また、先行研究をもとにストレスに対して介護職員はどのようなストレスを抱えているかを明らかにし、どのような対応を行うことでストレスが解消し、日々のケアの向上につなげることが出来るか検討を行った。結果として、介護職員にとって介護教育の段階で感情労働やストレスに対しての自分自身をケアするといった教育がなされていない状況の為、介護教育の段階から感情労働に対しての知識をつけることと、現場教育としてストレスに対しての対処方法を学び続けていくことが求められるのではないかという示唆が得られた。また、ストレスに対しては、介護職員自身で対応することが出来ることばかりではない為それぞれが従事する職場環境や、上司の支えといった職場自身の対応が求められるということが考えられる。

1. はじめに

対人援助職は感情労働の職業の一つである。介護福祉士もその一つであり、常に利用者と接する中で自分の感情をコントロールし、利用者に対しての感情を変化させ得る仕事である。その様な仕事の中で介護職員は自分自身の感情を統制し、ストレスを自分自身で解消しながら利用者や家族、職員間での円滑なコミュニケーションを図り、連携をしながら利用者の生活をより充実させたものにしていくことが求められている。

介護職員が感情労働であるということを先行研究の蓄積から概観し、利用者と接する中で生じる介護職員自身の感情のコントロールについて明らかにすることで、介護職員が日々感じるストレスや利用者との向き合い方に対しての意識を向上させることができより質の高い介護を提供することができるようになるのではないだろうか。そこで本研究では、先行研究を基に介護職員にとってのストレスとは何かを明らかにし、介護職員が行う感情労働について明らかにすることで介護職自身の在り方を考える一助となることを目的とする。

2. 研究の背景

近年、介護福祉士などの施設での虐待や施設職員のストレスの対処に関しての関心が高まってきている。また、対人援助職のみならず、過労死問題や、パワーハラスメント、事業主の不当な契約などといった状況が問題となってきており、労働者の1ヶ月の残業時間や総労働時間が基準の時間を超えており、自分自身でも過労の渦中にある自分をケアする事が出来ない労働者の自殺などといった話題が多く挙げられている。時間外労働は1週間で15時間、1ヶ月で45時間、1年で360時間を超えないものとされている。この時間外労働時間は36協定（時間外労働・休日労働協定）の認定を受けたもののみ時間外労働に関して認められている。つまり、認定を受けていないものに関しては時間外労働に含まれないといったことになる。しかし、現在介護職に対しては特に時間外労

働に関して明確に定められているものではなく、上記の規定も介護職にとって適用されている現状は見られない。加えて介護の現場では対象利用者との関係から受けるストレスなどが生じている。また、現場職員にとって時間外労働といった感覚が乏しい現状であり、利用者と接している中で勤務時間が終了となり、時間で切り上げて帰宅をするといった行為は不誠実として捉えられかねない現状である。また、一つ一つの行為終了後に記録の記載を行っていく介護職にとっては、ある介護職員が対応した記録を他職員に任せるといった対応ができない。そこで、勤務時間中は利用者対応を十分に行い、勤務終了後に記録を記載するといったことが起こってしまい、勤務の超過が続く現状である。また、突発的な対応に関しても介護職員はそれぞれが確認した状況を丁寧に伝えなければならない為、いつも時間通りにといった状況ではないのである。

また現在介護福祉士養成や現場職員に対してのストレスマネジメントや感情労働に対しての心構えなどを教育している実態は少ない。十分な教育を受けないまま現場に立ち、利用者や職員間でのやり取りを通して自分の感情をどのようにコントロールするのかを自分で見出していかなければならない状況が考えられる。その様な状況が続くと自分自身の感情をコントロールできずにバーンアウトを起こしてしまったり、職員間でのコミュニケーションが取れず、孤立した状態を招いてしまったり、最悪の場合利用者虐待としてストレスが現れてしまうのではないかと考えられる。

中でも今回は感情労働である介護職、看護職を中心にそのストレスと、感情労働の在り方について検討をしていくこととする。今回の研究では、介護職員の行っている介護が感情労働としてどのような働きをしているか研究の蓄積を明らかにすることと、感情労働と感情労働におけるストレスとの関係性について明らかにすることを目的とする。

3. 研究の目的及び方法

本研究では、国内文献を分析対象とし、日本の論文検索システムとして活用されている国立情報学研究所学術情報ナビゲータ CiNi Articles と特定非営利活動法人医学中央雑誌刊行会 医中誌 Web と文献による研究を行った。

介護現場での感情労働とはどのようなことを言うのか明らかにし、介護現場で感情労働とストレスの関係性について明らかにする。

4. 倫理的配慮

本研究は、論文検索システムにより収集した論文を中心に考察を試みるものであるが、文献引用においては原文を正確に引用することとする。

5. 研究結果

CiNi Articles と医中誌 Web による検索の結果、医中誌 Web における検索の結果「感情労働」「介護職」「ストレス」での検索結果は7件で、「感情労働」「介護職」における検索結果は14件、「感情労働」「ストレス」に関しては78件、「介護職」「ストレス」では589件の検索結果となった。CiNi Articles では「感情労働」「介護職」「ストレス」0件、「感情労働」「介護職」が8件、「感情労働」「ストレス」が30件、「介護職」「ストレス」が118件であった。この検索結果はすべてにおける検索結果であり、それぞれ、介護職に関わる感情労働とストレスによる研究結果を研究対象とするため、議事録、会議録、雑誌等は除き再度検索をかけると、「感情労働」「介護職」「ストレス」2件、「感情労働」「介護職」が3件、「感情労働」「ストレス」が52件、「介護職」「ストレス」が394件であった。

まず、感情労働について諸々の研究、文献について概観していく。A.R. ホックシールドは「管理される心」の中で、客室乗務員の感情労働について研究を行い、感情労働を以下のように定義している⁽¹⁾。「人々と面と向かって接触あるいは声を通しての接触がある」「働き手は、感謝や恐怖と

いった特定の感情状態を顧客に引き起こすことが求められる」「雇用者は、訓練や指導監督を通じて働き手の感情面での活動を、ある程度コントロールすることができる」と定義している。水谷は感情労働について「自己や他者の感情管理を核心的もしくは重要な要素とする労働」と定義している⁽²⁾。武井は「感情労働は、肉体労働とも、頭脳労働とも異なる、“第三の労働形態”です。顧客と面と向かって応対する接客業や対人サービス業は、ほとんどこれに当てはまります。直接顔を合わせなくても、たとえば電話での相談やクレーム処理など、声だけの接触による感情労働もあります」と定義している⁽³⁾。吉田は、「介護サービスに従事する労働者が、利用者やその家族を支援する際に、どんな不快な感情状態にあっても、その感情のまま利用者やその家族に応答するのではなく、業務上適切であろうとされる感情を作り出し、利用者やその家族が不快となることの内容な応答をする労働」と定義している⁽⁴⁾。また、松本は介護職の離職と職場環境に関する研究を通して、介護職員は看護職や医師、リハビリ職員などと比べて、利用者と感情労働としての側面を保ち続けたままの働きかけを通す事でバーンアウト等による離職が多いのではないかとバーンアウト、離職と感情労働との関係を述べている⁽⁵⁾。小檜山は介護職の感情労働の介護職の離職や疲弊を防ぐためにもトラブルが起きた際に相談ができる管理者や窓口があることで感情の統制が必要であると述べている。またそのためにも管理者の能力向上が求められている。管理者の能力向上のためにも講習や報酬の配慮の検討が必要だと述べている⁽⁶⁾。

次に介護職員に対するストレスに関する研究を見ていく。田辺、大久保らは、介護職員の働く環境の改善を行う事でストレスの改善についての研究を行っている。介護職員にとってのストレスは、利用者の介護度よりも利用者の日常的なADL (Activity Of Daily Living) が影響していると考えている。また、結果として大きな変化は表れなかったが、利用者に対しての働きかけよりも、職員同士の人間関係やコミュニケーションの改善がストレスの減少に役立っていると述べている⁽⁷⁾。そし

で先述の吉田はストレスを、「介護サービス従事者にとっての外部刺激を利用者やその家族とし、利用者やその家族による言語的コミュニケーションによって、介護サービス従事者が自己の心身に生じる精神的緊張を「ストレス」とした」と定義している。森、影山は看護者のストレスを職場環境要因から導き出しており、病院勤務の看護職のストレスは一般集団に比べて高いことがわかっており、その職場要因としては「休日数」「判断の難しい仕事」「職場のソーシャルサポート」「患者の死に直面する」といった事が看護職の職場要因として挙げられている⁽⁸⁾。また、大和らは、介護職員の離職の要因を研究しており、介護現場独特の入職時期によって自分より若い職員が仕事内容を教える教育係になったり、上司になってしまう等の場面が入職直後から生じているという事から新人職員にとって介護の現場は新人職員にとって続けるためには精神的にもストレスのかかる職場であるということを述べている⁽⁹⁾。

6. 考察

まず、「感情労働」と「介護職」「ストレス」での検索結果が最も少ない結果として考えられる点として感情労働と介護職、ストレスを結び付けている研究の少なさが考えられる。また、「介護職」「ストレス」での検索結果が会議録等を除いた検索結果で増えた結果としては、介護職員にとってのストレスは常に考えられるものとして存在しており、日々の業務の中のストレスを研究の視点で捉えられていたからではないだろうか。

介護職にとってのストレスは感情労働の中でも対利用者、職員間、上司との人間関係等様々である。また、ストレスに対して最も多く挙げられていた要因として夜間帯などの勤務時間帯における精神的負担感や、有給休暇等休暇の取りにくい職場状況であるといったことが述べられていた。このように利用者の生死に対する不安感やその精神的な不安感を解消するための休暇数が少ないといった先行研究から職場環境に関する充実した取り組みが求められることが分かる。また、利用者

の死に対する不安感や、夜間帯など人的資源の少ない状況での不安感等の解消のためには、介護職としての日々の研鑽によって自信をつけることが求められるのではないだろうか。今後の研究においては、介護職としての死への対応や向き合い方に関する自己研鑽状況についても十分な研究の蓄積が求められる。

そして、先行研究を通して感情労働とは、「自分の感情を統制し、利用者もしくは家族に対して直接受けた感情を表出する事が許されない労働」また「自分たちの介護を通して利用者や家族の感情に働きかけることが出来る労働」と定義することが出来るのではないだろうか。しかし、現在の介護教育の中では、介護職に対して自己の感情を統制し、自分の行動を制御するといった教育はなされていない。その様な状況の中で介護職は日々自分の感情を動かされ続け疲弊していることが予想される。感情労働に伴う社会のイメージは「良き人」「人格者」「素晴らしい人」といったものが多いとされている。介護職は自分の感情の操作を学ばないままこのようなイメージのある仕事を続けていく中で日々自分の感情を抑え続けている状況が分かる。そこで、介護職の現場教育、養成教育において感情労働に関する教育や、ストレスマネジメントについての十分な教育が求められるのではないだろうか。また、施設やグループホーム、訪問介護等では一定のフロアの中で勤務時間内の8時間から9時間を共にする利用者や同僚と常にコミュニケーションを図りながら仕事をしなければ成り立たない仕事である。このような状況の中では介護職は、自分がとった行動が利用者や職員関係にどのように影響しているかを直接自分の目で確認する事ができる状況にある。これは、先に述べた感情労働の定義での「自分たちの介護を通して利用者や家族の感情に働きかけることが出来る労働」を通して自分自身の感情が揺らいでいる状況が常に確認することが出来てしまうといった状態なのではないかと考えられる。そこで、先に述べた教育と同時に各介護職員の従事する事業所の取り組みも重要になってくると考える。先行研究において、ストレスの軽減、または解消に重要

な取り組みとして、各事業所に「相談できる上司や同僚がいる」といったことや、「相談窓口がある」といった結果が出ている。しかし、厚生労働省の調査によると、介護職員の早期離職、退職予防のための取り組みとして相談窓口を用意しているといった内容は低い状況である（図1）。このような状況でストレスの解消・軽減に効果があると期待されている相談窓口がない状況では介護職員にとってのバーンアウト等の結果につながる事が予想される。そこで今後施設として現場介護職員に対する相談窓口や、上司や同僚との関係について考えることが求められることが分かった。

また、ストレスに対しても教育は重要だと考える。自分の置かれている状況を内省し、リフレクションを起こすことで自分の感情の整理をする事が重要なのではないだろうか。また、自分のストレス状況に自分で気付くことで介護という仕事自身を見つめなおすきっかけともなり得る。単純にストレスを解消するという行為のみに目を向けるのみではなく、介護の現場環境や利用者、家族、職員間でのコミュニケーション方法などを見つめなおし、その一つ一つを自分なりに解消していくといった行為が介護職の質を向上させる一歩とな

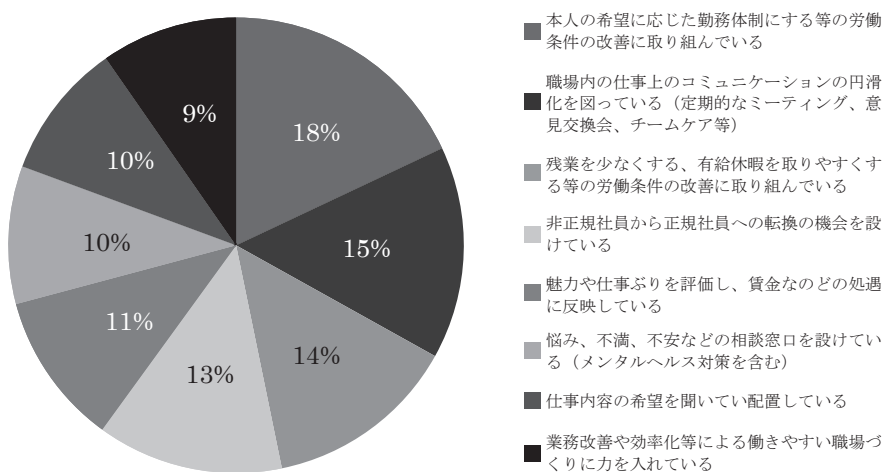
るのではないだろうか。また、「利用者との関係」「職務量の多さ」「利用者の死に直面する事」等といった先行研究で明らかになっているような直接自分自身の問題と同様に施設や職場環境が主体となって検討していかなければならない問題もあるのではないだろうか。その様な問題に対して、施設、職場上司が積極的に問題解決に取り組む姿勢を見せるかどうかで職員のストレスの感じ方や介護職に対してそれぞれが魅力を感じて働き続けることができるようになるのではないだろうか。

7. 今後の課題

今回は、先行研究を中心に研究を行ったため、感情労働やストレスを合わせた実際の現場職員の意識を把握することはできなかった。そのため、感情労働やストレス自体の現状把握にとどまる研究となった。

今後は更に研究を深め、感情労働やストレスを抱えている介護職員がうまく対処しながら利用者との良好なケア関係を築いていける研究を深めていくことが求められると考えている。

図1 早期離職防止や定着促進のための方策



公益財団法人 介護労働安定センター
平成28年度「介護労働実態調査」の結果を参考に作成

参考文献

- (1) A.R. ホックシールド (著) 石川准・室伏亜希 (訳) (2000) 「管理される心ー感情が商品になるときー」 世界思想社
- (2) 水谷英夫 (2013) 「感情労働とはなにか」 信山社
- (3) 武井麻子 (2006) 「人相手の仕事はなぜ疲れるのかー感情労働の時代」 大和書房
- (4) 吉田輝美 (2014) 「感情労働としての介護労働ー介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法」 旬報社
- (5) 松本佳代 (2011) 「介護職員の職場環境と職務満足度および離職に関する考察」 熊本大学医学部保健学科紀要 7 : 85-105
- (6) 小檜山希 「介護職の仕事の満足度と離職意向ー介護福祉資格とサービス類型に注目してー」 季刊社会保障研究 Vol.45 No.4
- (7) 田辺毅彦・大久保幸積 (2014) 「ユニットケア環境整備の際の介護職員ストレス低減の試みー GHQ を用いたストレスチェック」 北星論集 (文) 第 51 号 第 2 号
- (8) 森俊夫・影山隆之 (1995) 「看護者の精神衛生と職場環境要因に関する横断的調査」 産衛誌 37 : 135-142
- (9) 三徳和子・森本寛訓・矢野香代・小河孝則 (2008) 「施設における高齢者ケア従事者の職業性ストレス要因とその特徴」 川崎医療福祉学会誌 Vol.18 No.1 121-128